

# Samenvatting van het beleid van ABN AMRO over belangenconflicten

## Waarom heeft de bank een beleid over belangenconflicten?

Door de diverse financiële diensten die de bank aanbiedt kunnen situaties ontstaan waarbij de belangen van klanten en de bank strijdig zijn met elkaar. Hierdoor kan mogelijk nadeel voor klanten ontstaan. Dergelijke situaties noemen we belangenconflicten en de bank heeft hierover een beleid.

## Welke belangenconflicten kunnen zich voordoen?

- ▶ Belangenconflicten tussen klanten en de bank of haar medewerkers.
- ▶ Belangenconflicten tussen de klanten van de bank onderling.
- ▶ Deze belangenconflicten kunnen zich voordoen op elk gebied van dienstverlening door de bank.

## Waar richt het beleid van de bank zich op?

- ▶ Schade voor klanten als gevolg van belangenconflicten voorkomen.
- ▶ Belangenconflicten voorkomen en beheersen.
- ▶ Belangenconflicten zichtbaar maken.

## Welke maatregelen neemt de bank?

Enkele belangrijke maatregelen die de bank neemt om belangenconflicten zichtbaar te maken, te voorkomen en te beheersen zijn:

- ▶ Administratieve procedures en systemen  
De bank heeft administratieve procedures en systemen waarmee belangenconflicten worden gecontroleerd en beheerst.
- ▶ Bewustmaking en opleidingsprogramma's  
De medewerkers van de bank handelen volgens richtlijnen en instructies over hoe ze om moeten gaan met belangenconflicten. Ook volgen medewerkers verplicht speciale opleidingen waarin ze leren wat ze moeten doen om belangenconflicten te voorkomen.
- ▶ Interne regelingen en functiescheiding  
De bank heeft regelingen om de uitwisseling van informatie tussen afdelingen en medewerkers te voorkomen en te beheersen als dit nodig is. Er is ook functiescheiding.
- ▶ Bekendmaken van een belangenconflict

Als een belangenconflict, ondanks de door de bank getroffen maatregelen, onvermijdelijk is informeert de bank klanten hierover. Klanten kunnen zo goed afwegen wat ze vinden van de diensten van de bank. Ze kunnen zo ook beter besluiten of ze bij de bank willen blijven bankieren.

- ▶ Afzien van dienstverlening door de bank  
Als de maatregelen die de bank heeft genomen niet genoeg zijn om de belangen van klanten goed te beschermen kan de bank besluiten om geen diensten te verlenen aan deze klanten.

## Wilt u meer informatie?

Als u meer informatie wilt over het beleid van de bank over belangenconflicten kunt u contact opnemen met uw adviseur. Wij zijn u graag van dienst.

ABN AMRO Bank N.V.  
Amsterdam, november 2011